

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Belakangan ini dunia perbankan Indonesia diwarnai dengan semaraknya Bank Syari'ah, pasca diterbitkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Setelah diterbitkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, bank-bank yang berbasis syariah bertambah banyak. Undang-undang ini menjelaskan bahwa bank umum dapat memiliki *Dual Banking System*, yang mana memperbolehkan bank konvensional membuka unit usaha syari'ah.

Adapun menurut jenisnya Bank Syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

1. Bank Umum Syariah (BUS) adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Umum Syariah (BUS) dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa.
2. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah Unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah.
3. Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas.¹

¹ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*,. (Jakarta: Kencana, 2010), hal.61-62

Layanan syari'ah (*syari'ah office channeling*) diatur dalam PBI No. 8/3/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006. Kebijakan ini merupakan suatu respon terhadap kondisi di mana potensi nasabah baru bank syari'ah terdistribusi secara sangat luas, namun dengan densitas yang sangat tipis pada setiap wilayah tersebut. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan memanfaatkan kelebihan khusus dari bank dengan sistem berganda (UUS-BUK), yaitu penggunaan bersama (*sharing*) faktor produksi yang dimiliki oleh bank induk (misalnya gedung kantor, personil, teknologi informasi) bagi UUS/kantor cabang syari'ah yang dimiliki oleh masing-masing bank.²

Adapun ketentuan yang menjelaskan tentang Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) sebagai berikut:³

1. Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) adalah layanan menghimpun dana, penyaluran dana, dan pemberian jasa perbankan lainnya yang dilakukan di Kantor Cabang dan atau di Kantor Cabang Pembantu dan atas nama Kantor Cabang Syari'ah pada bank yang sama.
2. Rencana Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) wajib dicantumkan dalam rencana bisnis bank yang telah mendapatkan penegasan dari Bank Indonesia (BI).
3. Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) dapat dibuka:
 - a. Dengan menggunakan sumber daya manusia bank yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan operasional bank syari'ah.
 - b. Di satu wilayah yang sama dengan kantor cabang syari'ah induknya dalam satu wilayah kerja kantor Bank Indonesia atau dalam satu wilayah provinsi.
 - c. Dengan menggunakan pola kerjasama antara kantor cabang syari'ah induknya dengan kantor cabang dan atau kantor cabang pembantu.

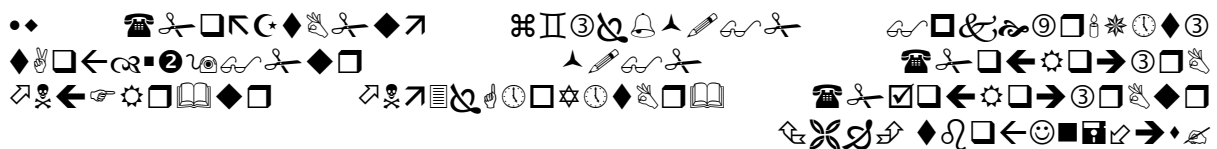
²Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan dan studi Empiris Di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 121

³ M Hajar, *Jurnal Hukum Islam vol VII No 2(Dampak Office Chanelling Terhadap Pertumbuhan Perbankan Syariah)*, (suska press, 2007), hal.104

- d. Dengan didukung oleh kesiapan teknologi system informasi yang memadai.
 - e. Dengan didukung oleh system pengendalian yang memadai dari kantor cabang syariah induknya.
 - f. Dicatat dan dibukukan secara terpisah dari kantor cabang dan atau kantor cabang pembantu dimana layanan syari'ah berlokasi.
 - g. Menggunakan standar akuntansi keuangan yang berlaku bagi perbankan syari'ah
4. Kantor cabang atau kantor cabang pembantu konvensional yang menjadi lokasi layanan syari'ah (*syari'ah office channeling*) wajib mencantumkan logo industri perbankan syari'ah dan/atau kata-kata Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) ditempat yang mudah dilihat dan dibaca dengan jelas oleh masyarakat.
5. Pembukaan alamat Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) yang dilakukan dijalan yang sama atau di lokasi yang sama atau di lokasi yang berdekatan, atau di dalam kotamadya yang sama dengan lokasi layanan syari'ah (*syari'ah office channeling*) sebelumnya berada, wajib memenuhi persyaratan:
- a. Diumumkan di lokasi dimana Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) sebelumnya berada selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari sebelum pelaksanaan pemindahan alamat.
 - b. Dilaporkan ke Bank Indonesia paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah tanggal pelaksanaan pemindahan alamat.
 - c. Pemindahan alamat Layanan Syari'ah (*syari'ah office channeling*) yang dilakukan keluar kotamadya atau ibukota kabupaten dimana lokasi layanan syari'ah (*syari'ah office channeling*) sebelumnya berada, wajib memenuhi :
 - I. Melaporkan rencana pemindahan alamat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan pemindahan alamat.
 - II. Melaporkan persyaratan:

- Alasan pemindahan alamat
- Rencana penyelesaian atau pengalihan tagihan dan kewajiban layanan syari'ah (syari'ah *office channeling*).
- Melaksanakan pemindahan alamat paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal surat penegasan Bank Indonesia.

Islam agama yang universal yang mencakup semua aspek termasuk dengan aspek kepercayaan. Hal ini telah ditegaskan dalam Al-qur'an surat Al-Anfaal Ayat 27 yang berbunyi :



Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui.

Dengan demikian islam merupakan agama yang universal, agama yang mengatur segala aturan hidup. baik urusan duniawi ataupun akhirat, baik mengatur hubungan antar sesama manusia ataupun hubungan antara manusia dengan sang penciptanya Allah SWT. Dalam hal ini sikap mempercayai dalam hubungan antar sesama manusia sangatlah dibutuhkan, terutama dalam hal ini yaitu sikap kepercayaan masyarakat terhadap bank-bank yang ada di Indonesia.

Bank merupakan lembaga perantara antara modal dan pengguna modal. dalam hal ini, bank berusaha untuk menghimpun dana dari masyarakat untuk disalurkan kepada pengguna dana yang pada umumnya adalah pengusaha maupun konsumen.⁴ Bank syariah adalah bank umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariat islam, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang berdasarkan prinsip syariat islam.

Seperti yang telah dijelaskan di atas bukan hanya bank syariah saja yang berkembang setelah ditetapkan undang-undang no 10 Tahun 1998 tetapi juga unit layanan syariah.

⁴ Muhamad, *Bank Syariah Analisis SWOT*, (Yogyakarta:Ekonesia. 2004), hal. 80.

Unit layanan syariah ini terletak di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api, seperti yang kita ketahui PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api tersebut tidak menggunakan prinsip syariah melainkan menggunakan prinsip konvensional, sedangkan Unit layanan syariah yang berada di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api jelas menggunakan prinsip syariah. Unit layanan syariah ini bertugas seperti bank umum syariah biasanya, seperti pembiayaan dan menghimpun dana. Produk pembiayaan sebagai berikut:⁵

1. Pembiayaan iB Aneka Guna

Pembiayaan iB Aneka Guna adalah, pembiayaan yang diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka pembiayaan tanah untuk perumahan, pembangunan/ rehabilitasi/ renovasi rumah sendiri, pembelian perabot dan peralatan rumah tangga serta kebutuhan lainnya, sesuai dengan prinsip syariah. Pembiayaan iB Aneka Guna juga dapat diberikan untuk menunjang kegiatan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan yang dilakukan oleh Nasabah yang tidak berkaitan langsung dengan tugas pokoknya.

2. Pembiayaan iB Niaga Prima

Pembiayaan iB Niaga prima adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar dan barang bergerak.

3. Pembiayaan iB Pemilikan Rumah.

Mitra terpercaya untuk pemilikan rumah idaman. Pembiayaan iB Pemilikan rumah bersedia membantu pegawai yang berpenghasilan tetap, pekerja propesi, dan pengusaha untuk memiliki tanah dan bangunan diatasnya termasuk rumah susun /kondominium, ruko, kios, rukan, apartemen, vila dan kavling siap bangun dengan prinsip murabahah

4. Pembiayaan iB Karya Prima.

⁵ Document Bank Riau Kepri

Pembiayaan iB karya Prima membantu rekanan mendapatkan tambahan modal kerja dalam rangka pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak kerja dari instansi pemerintah atau instansi lainnya.

5. Pembiayaan iB Pengusaha Kecil.

Disediakan untuk membantu pengusaha kecil baik secara perorangan maupun kelompok dalam memperoleh tambahan modal kerja atau investasi dengan prinsip murabahah.

6. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan kendaran bermotor murabahah adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang berpenghasilan tetap, Pensiunan, Pekerja Propesi, dan pengusaha dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor roda 2 (dua) dan atau roda 4 (empat)

7. Gadai Emas iB (Rahn)

Gadai Emas iB (Rahn Emas) adalah fasilitas pinjaman yang diberikan Bank Riau Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas perhiasan atau emas batangan dengan mengikuti prinsip gadai.

8. iB Dhuha Tabungan Haji dan Umrah

Produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu nasabah merencanakan ibadah haji regular (melalui SISKOHAT), Haji plus dan umrah. Kini tabungan iB Dhuha hadir dalam 2 (dua) skim syariah.

Pertama, simpanan yang bersifat titipan /wadiah (Dhuha Bebas) sehingga nasabah bebas kapan saja merencanakan waktu keberangkatan haji/umrah serta bebas menentukan nominal setoran berdasarkan kemampuan.

Kedua, simpanan dengan kontrak bagi hasil/mudharabah antara Bank dan nasabah (Dhuha Terencana) dimana nasabah akan memperoleh porsi (nisbah) bagi hasil dari

keuntungan usaha Bank namun waktu keberangkatan serta jumlah setoran perbulanannya telah direncanakan sesuai dengan keinginan nasabah.

Sedangkan produk menghimpun dana sebagai berikut :⁶

1. Tabungan iB Sinar

Tabungan iB Sinar adalah tabungan berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah. Dengan prinsip ini, tabungan nasabah diperlukan sebagai investasi dalam arti dana tabungan dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat, perusahaan dan perorangan secara professional dan memenuhi kaidah syari'ah. Keuntungan dari pembiayaan ini dibagi antara nasabah dan bank sesuai porsi (nasabah) yang disepakati dimuka.

2. Giro iB

Giro iB Bank Riau adalah sarana penyimpanan dana dengan prinsip wadiah (titipan) yang penarikan nya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Dengan giro iB maka nasabah dapat melakukan penarikan, penyetoran, transfer, dana dan pembayaran tunai sewaktu – waktu.

3. Deposito iB

Deposito iB Bank Riau adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikan nya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan Bank.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa Unit layanan syariah terletak di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api menggunakan prinsip bunga ataupun dengan system

⁶ Dokument Bank Riau Kepri

konvensional, Hal ini mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada Unit Layanan Syariah atau respon nasabah terhadap unit layanan syariah. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **‘Respon Nasabah Terhadap keberadaan Unit Layanan Syariah Di PT. Bank Riau Kepri Cabang Bagan Siapi-Api Rokan Hilir Riau’.**

B. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini lebih terarah dan valid sesuai dengan yang diinginkan serta tidak menyimpang dari pembahasan, maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada Respon Nasabah terhadap munculnya Unit layanan syariah di PT.Bank Riau Kepri Cabang Bagan Siapi-Api Rokan Hilir Riau.

C. Rumusan Masalah

Bertolak dari batasan masalah maka penulis merumuskan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana respon nasabah terhadap keberadaan unit layanan syari’ah (*syari’ah office channeling*) di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi respon nasabah terhadap keberadaan unit layanan syari’ah (*syari’ah office channeling*) di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap terhadap keberadaan unit layanan syari’ah (*syari’ah office channeling*) di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau.
 - b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi respon nasabah terhadap keberadaan unit layanan syari’ah (*syari’ah office channeling*) di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api

2. Kegunaan penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau Pekanbaru.
- b. Manambah wawasan bagi penulis dalam mengetahui dan menerapkan ilmu pengetahuan.
- c. Penelitian ini juga diharapkan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya baik bagi penulis dan pembaca sekalian.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Adapun lokasi penelitian adalah di Jl. Perdagangan No. 52-54 Bagansiapi-api Rokan Hilir.

2. Subjek dan objek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Nasabah PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau. Sedangkan objek penelitian adalah respon nasabah terhadap keberadaan unit layanan syari'ah (*syari'ah office channeling*) di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau 300 orang. Sedangkan sebagai sampelnya penulis mengambil sebanyak 10% yaitu sebanyak 30 orang. Dan menggunakan teknik *random sampling*.

4. Sumber Data

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber melalui observasi, wawancara, dan angket. yang menjadi sumber data ini adalah sebagian nasabah

PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari buku-buku di perpustakaan dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang kegiatan yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara yaitu mengadakan Tanya jawab langsung kepada sebagian nasabah PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau.

c. Angket

Angket yaitu membuat sejumlah pertanyaan tertulis dengan memberikan jawaban alternatif untuk setiap pertanyaan, kemudian di sebarakan kepada sebagian nasabah PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau PT.Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir.

d. Studi pustaka

Penulis menela'ah buku-buku yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti.

6. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif, yaitu setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

7. Metode penulisan

- a. Metode induktif yaitu menggambarkan kaidah khusus yang ada kaitannya dengan menyimpulkan fakta-fakta secara khusus kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- b. Metode deduktif yaitu pengumpulan data-data yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti, kemudian data tersebut dianalisa dan diambil keputusan secara khusus.
- c. Metode deskriptif yaitu menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti sesuai dengan data yang diperoleh. Kemudian dianalisa sesuai dengan masalah tersebut.

F. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab akan diperinci kembali menjadi beberapa poin yang mana saling berhubungan antara yang lain, adapun penulisan sistematika ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisikan sejarah singkat berdirinya bank riau kepri dan *Unit layanan* syariah, visi dan misi, dan struktur organisasi.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang : pengertian respon, faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap *Unit layanan* syariah, kendala dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat .

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasannya yaitu Bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan Unit layanan syariah di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api Rokan Hilir Riau, Faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam munculnya Unit layanan syariah di PT. Bank Riau Kepri cabang Bagan Siapi-api.

BAB V : PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran.